

Standard ocupațional
GHID NAȚIONAL DE TURISM
(TOUROPERATOR)

În sectorul: Turism, Hoteluri, Restaurante

Cod:

Data aprobării: 16.07.2009

Denumirea documentului electronic

Versiunea: 0

Data de revizuire preconizată: 2013

Inițiatorul standardului: COMITETUL SECTORIAL TURISM, HOTELURI, RESTAURANTE

Coordonator echipă de redactare SO: DRAGOȘ RĂDUCAN, expert sectorial T.H.R., FEDERAȚIA PATRONATELOR DIN TURISMUL ROMÂNESC

Echipa de redactare:

CRINA CHIRIAC, expert consultant, TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP, BUCUREȘTI

CORNELIA ANDREI, expert consultant, TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP, BUCUREȘTI

Verificatori standard ocupațional:

EMILIA DOBRESCU, expert sectorial, COMITETUL SECTORIAL TURISM, HOTELURI, RESTAURANTE

ANDREEA DURAN, expert sectorial, COMITETUL SECTORIAL TURISM, HOTELURI, RESTAURANTE

Redactorii calificării:

CRINA ALEXANDRA CHIRIAC, expert consultant, TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP, BUCUREȘTI

FELICIA TEODORESCU, expert consultant, TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP, BUCUREȘTI

Denumirea AO: GHID NAȚIONAL DE TURISM (TOUROPERATOR)

Data elaborării AO: martie 2008

Responsabilitatea pentru conținutul acestui standard ocupațional și al calificărilor bazate pe acest standard ocupațional revine Comitetului Sectorial.

Data validării: 29 aprilie 2009

Comisia de validare:

DRAGOȘ RĂDUCAN, președintele COMITETULUI SECTORIAL TURISM, HOTELURI, RESTAURANTE

MARIA SĂLCIANU, membru al COMITETULUI SECTORIAL TURISM, HOTELURI, RESTAURANTE

MARIANA OPRIȘAN, membru al COMITETULUI SECTORIAL TURISM, HOTELURI, RESTAURANTE

Calificarea
Ghid național de turism (touroperator)

Titlul calificării		Codul	
Ghid național de turism (touroperator)			
Nivelul calificării	3		
Unități obligatorii (specifice)	Codul	Nivel	Credite
Asigurarea formalităților la trecerea frontierei		3	
Promovarea patrimoniului cultural național și universal		3	
Promovarea potențialului turistic național și internațional		3	
Întocmirea programelor opționale		3	
Asigurarea unui climat favorabil turiștilor în cadrul grupului		3	
Elaborarea raportului acțiunii turistice		3	
Unități obligatorii generale			
Asigurarea sănătății și securității turiștilor		3	
Asigurarea respectării normelor de protecție a mediului		3	
Unități obligatorii (cheie)			
Comunicare în limba oficială		3	
Comunicare în limbi străine		3	

Descrierea calificării

<p>Scopul și motivația calificării</p> <p>Calificarea asociată răspunde cerințelor de pe piața muncii. Pe piața muncii a fost identificată nevoia de ghizi naționali de turism, capabili să acorde asistență turistică cetățenilor români și străini, în programele turistice organizate în țară și în străinătate. Programul este proiectat pentru dobândirea deprinderilor și cunoștințelor asociate necesare pregătirii ghidului național de turism (touroperator).</p>
<p>Cunoștințe anterioare necesare/ Condiții de acces/ Ruta de progres</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diploma de bacalaureat ▪ Diploma de absolvire a unui Curs de calificare de Ghid de Turism, nivel 3, cu următoarele competențe: <ul style="list-style-type: none"> - Întocmirea schiței primare a activităților turistice - Coordonarea programelor turistice în derulare - Oferirea informațiilor de interes turistic - Gestionarea fondurilor alocate activității turistice - Derularea de activități administrative în timpul programelor turistice și după încheierea lor. ▪ Inexistența antecedentelor penale (dovedită prin cazier judiciar). ▪ Stare excelentă de sănătate, condiție fizică, rezistență la stres și la efort susținut, dovedită prin Adeverința medicală, eliberată de medical de familie, cu mențiunea “apt pantru meseria de ghid”. ▪ Abilități de comunicare în cel puțin o limbă străină de circulație internațională, dovedită prin Certificat de Competență Lingvistică în Turism
<p>Explicarea regulilor calificării</p> <p>Persoana calificată ca <i>Ghid național de turism (touroperator)</i> trebuie să obțină toate competențele menționate.</p>
<p>Comparabilitate internațională</p> <p>Atestatul de ghid național de turism este comparabil cu Licența de ghid turistic din UE</p>
<p>Cerințele legislative specifice: Ordinul Ministerului Transporturilor, Construcțiilor și Turismului nr.637/2004, privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism</p>
<p>Documente eliberate de Organisme de reglementare: Atestat de Ghid Național de Turism, eliberat de Ministerul Turismului</p>

Descrierea ocupației: GHID NAȚIONAL DE TURISM (TOUROPERATOR)

Contextul ocupației

Ghidul național de turism (touroperator) este persoana calificată și specializată care, în urma obținerii atestatului de ghid național de turism, acordă asistență turistică pentru turiștii români și străini în acțiunile turistice organizate în țară și în străinătate.

Ghidul național de turism (touroperator) este direct angajat în relațiile dintre turiști, prestatorii de servicii și agențiile de turism, urmărind derularea în bune condiții a programelor turistice contractate.

Procesul de lucru

Pregătește materiale informative pentru turiști. Oferă informații grupului, atât înainte cât și în timpul programului, asupra desfășurării programului zilnic: informații cu caracter istoric, cultural, geografic, economic.

Organizează, la cererea turiștilor, excursii cu caracter opțional și activități de agrement în situația în care programul nu se poate respecta din motive obiective.

Gestionează în mod responsabil mijloacele de plată încredințate pe timpul programului. Face propuneri de îmbunătățire a programelor turistice pe baza propriei experiențe și a sugestiilor turiștilor.

Organizează, de comun acord cu turiștii, alte activități cu caracter recreativ.

Aplică reglementările specifice privind protecția muncii, protecția mediului, și protecția consumatorului. Asigură formalitățile de trecere a frontierei.

Promovează patrimoniul cultural național și universal.

Rezolvă situațiile neprevăzute care pot apărea pe parcursul excursiei.

Se ocupă de finalizarea excursiei prin depunerea dosarului la agenție în termenul stabilit, dosar ce conține raportul de ghid și decontul pentru justificarea avansului primit la plecare.

Își desfășoară de obicei activitatea în cadrul agenției de turism, ca persoană angajată cu contract permanent, dar cel mai des cu contract de colaborare, sau ca persoană fizică autorizată.

Lista funcțiilor majore

- Asigurarea securității și sănătății turiștilor
- Asigurarea respectării normelor de protecție a mediului
- Întocmirea programelor opționale
- Menținerea unui climat favorabil turiștilor
- Asigurarea formalităților la trecerea frontierei
- Promovarea patrimoniului cultural, național și universal
- Promovarea potențialului turistic național și internațional
- Elaborarea raportului acțiunii turistice.

Condiții de acces

- Ghidul național de turism trebuie să fie posesor al diplomei de bacalaureat și absolvent al unui curs de calificare de ghid de turism, de nivel 3, cu următoarele competențe: întocmește schița primară a activităților turistice; coordonează derularea acțiunii turistice; oferă informații de interes turistic; întocmește programe suplimentare; asigură un climat favorabil turiștilor; derulează activități administrative; gestionează fondurile alocate activității; elaborează raportul final.
- Ghidul național de turism trebuie să nu aibă antecedente penale (fără cazier judiciar).
- Ghidul național de turism trebuie să aibă o stare excelentă de sănătate, condiție fizică, rezistență la stres și la efort susținut.
- Ghidul național de turism trebuie să aibă abilități de comunicare în limba maternă și în cel puțin o limbă modernă de circulație internațională, dovedită prin certificat de competență lingvistică, precum și cunoștințe de istorie, geografie, literatură, etnografie, informatică, legislație specifică.

<p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Titlul unității 1: Comunicare în limba oficială Titlul unității 2: Comunicare în limbi străine Titlul unității 3: Competențe de bază în matematică, știință, tehnologie Titlul unității 4: Competențe informatice Titlul unității 5: Competența de a învăța Titlul unității 6: Competențe sociale și civice Titlul unității 7: Competențe antreprenoriale Titlul unității 8: Competența de exprimare culturală</p>	<p>Cod de referință:</p>
<p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Titlul unității 1: Asigurarea securității și sănătății turiștilor Titlul unității 2: Asigurarea respectării normelor de protecție a mediului</p>	<p>Cod de referință:</p>
<p>Unitățile de competențe specifice</p> <p>Titlul unității 3: Întocmirea programelor opționale Titlul unității 4: Menținerea unui climat favorabil turiștilor</p> <p>Titlul unității 5: Asigurarea formalităților la trecerea frontierei Titlul unității 6: Promovarea patrimoniului cultural, național și universal Titlul unității 7: Promovarea potențialului turistic național și internațional Titlul unității 8: Elaborarea raportului acțiunii turistice</p>	<p>Cod de referință:</p>

ASIGURAREA SECURITĂȚII ȘI SĂNĂTĂȚII TURIȘTILOR (unitate generală)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru aplicarea normelor de Securitate și Sănătate în Muncă și Situații de Urgență, realizarea procedurii de înregistrare și returnarea obiectelor uitate.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Instruiește turiștii privind normele SSM/SU în cadrul programelor turistice	<p>1.1. Turiștii sunt instruiți privind normele de SSM/SU în cadrul programelor turistice.</p> <p>1.2. Instruirea turiștilor privind normele de SSM/SU în cadrul programelor turistice se face folosind un limbaj accesibil.</p> <p>1.3. Instruirea turiștilor privind normele de SSM/SU este adaptată tipului de program care se derulează.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cum se face instruirea privind normele de SSM/SU în cadrul programelor turistice. - cum se face instruirea folosind un limbaj accesibil - cum se adaptează instruirea la tipul de program care se derulează 	<ul style="list-style-type: none"> - acuratețe - rigurozitate
2. Asigură securitatea și sănătatea turiștilor în cadrul programelor turistice	<p>2.1. Securitatea și sănătatea turiștilor este asigurată cu prioritate în cadrul programelor turistice.</p> <p>2.2. Securitatea și sănătatea turiștilor este asigurată respectând normele în vigoare.</p> <p>2.3. Securitatea și sănătatea turiștilor este asigurată pentru evitarea producerii oricărui accident în timpul călătoriei.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cum se asigură securitatea și sănătatea turiștilor - cum se asigură securitatea și sănătatea turiștilor respectând normele în vigoare - cum se asigură securitatea și sănătatea turiștilor pentru evitarea oricărui accident în timpul călătoriei 	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - responsabilitate - disciplină

<p>3. Raportează situațiile critice</p>	<p>3.1. Situațiile critice sunt raportate persoanei responsabile/ organismelor specializate, în vederea eliminării.</p> <p>3.2. Situațiile sunt analizate cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții.</p> <p>3.3. Măsurile de eliminare a situațiilor critice sunt luate cu discernământ și promptitudine.</p>	<p>- cum se raportează situațiile critice persoanei responsabile / organismelor specializate în vederea eliminării</p> <p>- cum se analizează responsabil situațiile în critice pentru adoptarea celei mai potrivite soluții</p> <p>- cum se iau măsuri de eliminare a situațiilor critice</p>	<p>- promptitudine - discernământ - corectitudine - responsabilitate</p>
<p>4. Aplică procedurile de urgență și evacuare</p>	<p>4.1. Accidentul este semnalat prin contactarea promptă a personalului abilitat, conform procedurilor specifice</p> <p>4.2. Măsurile de urgență sunt aplicate respectând procedurile specifice.</p> <p>4.3. Măsurile de evacuare sunt aplicate respectând procedurile specifice.</p>	<p>- cum se semnalează accidentul prin contactarea promptă a personalului abilitat, conform procedurilor specifice</p> <p>- cum se aplică măsurile de urgență, respectând procedurile specifice</p> <p>- cum se aplică măsurile de evacuare respectând procedurile specifice</p>	<p>- promptitudine - corectitudine - responsabilitate - luciditate</p>
<p>5. Realizează procedura de înregistrare și returnare a obiectelor uitate</p>	<p>5.1. Obiectele uitate sunt imediat predate posesorilor.</p> <p>5.2. Turiștii sunt instruiți să nu uite obiecte personale la locurile vizitate.</p> <p>5.3. La sfârșitul acțiunii, obiectele uitate sunt înregistrate.</p> <p>5.4. Procedura de returnare este declanșată.</p>	<p>- cum se predau posesorilor obiectele uitate</p> <p>- cum se instruiesc turiștii să nu uite obiecte personale la locurile vizitate</p> <p>- cum se înregistrează obiectele uitate</p> <p>- cum se declanșează procedura de returnare</p>	<p>- seriozitate - responsabilitate - spirit de observație - promptitudine - corectitudine</p>

Gama de variabile

- Defecțiuni care pot apărea la mijlocul de transport utilizat în cadrul programului turistic;
- Defecțiuni care pot apărea la echipamentele de: telecomunicație, aer condiționat, ventilație, iluminat, alarmă etc.
- Posibile accidente: arsuri, opăririi (cafea, ceai), tăieturi, alunecări, furturi, jafuri, insolații, toxiinfecții alimentare etc.
- Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidentări ale personalului sau ale clienților, catastrofe naturale etc.
- Persoane responsabile: asistent medical, agent de pază, responsabil SSM/SU, pompier etc.
- Organisme specializate: - Serviciul de Ambulanță și Urgențe
 - Poliție
 - SMURD

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- simulare

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.

ASIGURAREA RESPECTĂRII NORMELOR DE PROTECȚIE A MEDIULUI (unitate generală)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare ghidului național de turism pentru a proteja zonele vizitate de turiști și a asigura minimizarea impactului asupra mediului natural			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Adoptă măsuri de protecție a mediului	<p>1.1. Adoptarea măsurilor de respectare a reglementărilor de vizitare pentru aria respectivă se face ținând cont de specificul zonei.</p> <p>1.2. Posibilele pericole sunt identificate operativ, în scopul prevenirii efectelor negative asupra mediului.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cum se adoptă măsurilor de respectare a reglementărilor de vizitare, ținând cont de specificul zonei - cum se identifică posibilele pericole și se comunică persoanelor abilitate, în scopul prevenirii efectelor negative asupra mediului 	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - operativitate - spirit de observație
2. Prezintă turiștilor informații despre impactul asupra habitatului natural	<p>2.1. Informațiile referitoare la impactul asupra habitatului natural sunt prezentate turiștilor în limbaj accesibil</p> <p>2.2. Informațiile sunt prezentate turiștilor în timp util, pentru a preveni acțiunile de deteriorare a habitatului natural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cum se prezintă informațiile referitoare la impactul asupra habitatului natural - cum se prezintă turiștilor informațiile, pentru a preveni acțiunile de deteriorare a habitatului natural 	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - persuasiune - operativitate

3. Instruiește turiștii asupra protecției mediului înconjurător	3.1. Turiștii sunt instruiți asupra posibilelor cauze care conduc la poluare, în vederea măsurilor de eliminare și/sau diminuare a acestora. 3.2. Instruirea asupra riscurilor de degradare a mediului natural se face în detaliat, în vederea evitării producerii unor accidente în zona vizitată.	- cum se face instruirea asupra posibilelor cauze care conduc la poluare, în vederea luării măsurilor de eliminare și/sau diminuare a acestora. - cum se face instruirea asupra riscurilor de degradare a mediului natural, în vederea evitării producerii unor accidente în zona vizitată	- seriozitate - responsabilitate - operativitate - rigurozitate
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Gama de variabile

- Autorități/persoane abilitate: Administrațiile Parcurilor, Proprietari, Jandarmerie montană, Salvamont, Ocoluri silvice ...
- Norme de protecție a mediului
- Reguli de călătorie cu mijlocul de transport folosit

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct.

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.

ÎNTOCMIREA PROGRAMELOR OPȚIONALE (unitate specifică)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a identifica servicii sau programe din oferta turistică locală, necontractate inițial și elaborarea programelor opționale.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al
1. Întocmește programe turistice opționale	<p>1.1. Programele opționale sunt întocmite în funcție de oferta locală și de timpul pe care îl au la dispoziție turiștii.</p> <p>1.2. Programele opționale sunt întocmite în funcție de propunerile turiștilor.</p> <p>1.3. Programele opționale sunt întocmite astfel încât să fie atractive.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <p>- cum se întocmesc programele opționale în funcție de oferta locală și de timpul pe care îl au la dispoziție turiștii</p> <p>- cum se întocmesc programele opționale în funcție de propunerile turiștilor</p> <p>- cum se întocmesc programele opționale astfel încât să fie atractive.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - profesionalism - responsabilitate - corectitudine - tact
2. Propune servicii suplimentare	<p>2.1. Serviciile suplimentare sunt propuse în limita timpului disponibil.</p> <p>2.2. Serviciile suplimentare sunt propuse în funcție de oferta locală.</p> <p>2.3. Serviciile suplimentare sunt propuse la un nivel calitativ cel puțin egal cu cel al programului inițial.</p>	<p>- cum se propun serviciile suplimentare în limita timpului disponibil</p> <p>- cum se propun serviciile suplimentare în funcție de oferta locală</p> <p>- cum se propun servicii suplimentare la un nivel calitativ cel puțin egal cu cel al programului inițial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sollicitudine - corectitudine - tact

<p>3. Negociază prețul programelor/ serviciilor opționale locale</p>	<p>3.1. Prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în funcție de sezon.</p> <p>3.2. Prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în favoarea clientului.</p> <p>3.3. Prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în funcție de calitatea și caracteristicile produsului oferit.</p>	<p>- cum se negociază prețul programelor/ serviciilor opționale, în funcție de sezon</p> <p>- cum se negociază prețul programelor/ serviciilor opționale în favoarea clientului</p> <p>- cum se negociază prețul programelor/ serviciilor opționale, în funcție de calitatea și caracteristicile produsului oferit</p>	<p>- profesionalism</p> <p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p>
<p>4. Evaluează posibilitățile și condițiile de realizare a programelor opționale</p>	<p>4.1. Programele opționale sunt evaluate pentru a se încadra în timpul total alocat programului turistic.</p> <p>4.2. Programele opționale sunt anulate sau modificate, în funcție de situațiile neprevăzute care pot apărea.</p> <p>4.3. Posibilitățile și condițiile de realizare sunt evaluate pentru a evita alterarea programului inițial.</p>	<p>- cum se evaluează programele opționale, pentru a se încadra în timpul total alocat programului turistic</p> <p>- cum se anulează sau se modifică programele, în funcție de situațiile neprevăzute care pot apărea</p> <p>- cum se realizează programele opționale fără a altera programul inițial.</p>	<p>- profesionalism</p> <p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p> <p>- tact</p>
<p>5. Derulează programe opționale</p>	<p>5.1. Programele opționale sunt derulate ținând cont de opțiunile turiștilor.</p> <p>5.2. Programele opționale sunt derulate ținând cont de caracteristicile majorității turiștilor.</p> <p>5.3. Programele opționale sunt derulate fără a abuza de timpul liber al turiștilor.</p>	<p>- cum se derulează programele opționale, ținând cont de opțiunile turiștilor</p> <p>- cum se derulează programele opționale, ținând cont de caracteristicile majorității turiștilor</p> <p>- cum se derulează programele opționale fără a abuza de timpul liber al turiștilor.</p>	<p>- corectitudine</p> <p>- spirit de observație</p> <p>- sollicitudine</p> <p>- tact</p>

Gama de variabile

Programe opționale:

- vizite la obiective turistice altele decât cele incluse în programul turistic (muzeu, galerie de arta, expoziție, centru arhitectonic etc.)
- mini excursii cu durata de o zi /jumătate de zi într-o zona de interes turistic (peisaj sau forme de relief deosebit, castel sau cetate medievala, podgorii cu degustări de vinuri, centre meșteșugărești etc.)
- mese festive în restaurante cu program folcloric și meniu tradițional
- spectacole de variété, balet, operă, festivaluri.

Servicii suplimentare:

- piscină, spa, fitness
- rezervări de bilete la spectacole/ manifestări sportive
- rezervări la restaurante
- transferuri la/de la aeroport.

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct.

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.

MENȚINEREA UNUI CLIMAT FAVORABIL TURIȘTILOR (unitate specifică)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare ghidului național de turism de a acorda asistență fiecărui turist în vederea obținerii unui efect de relaxare în cadrul grupului.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor
1. Monitorizează starea de spirit a turiștilor în cadrul grupului	<p>1.1. Starea de spirit a turiștilor este monitorizată pe tot parcursul excursiei, urmărind crearea unei atmosfere destinate.</p> <p>1.2. Starea de spirit este monitorizată prin menținerea unui dialog permanent cu turiștii.</p> <p>1.3. Este preîntâmpinată apariția unor situații conflictuale prin devierea atenției turiștilor către alte puncte de interes.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cum se monitorizează starea de spirit a turiștilor pe tot parcursul excursiei - cum se monitorizează starea de spirit prin menținerea unui dialog permanent cu turiștii - cum se preîntâmpină apariția unor situații conflictuale prin devierea atenției turiștilor 	<ul style="list-style-type: none"> - amabilitate - tact - atenție - profesionalism

<p>2. Menține un climat favorabil turiștilor, utilizând metode adecvate</p>	<p>2.1. Climatul favorabil turiștilor este menținut prin insuflarea încrederii reciproce între ghid și turiști, dezamorsarea cu umor a stărilor tensionate dintre turiști.</p> <p>2.2. Climatul favorabil turiștilor este menținut prin metode adecvate situației existente.</p> <p>2.3. Metodele sunt utilizate în concordanță cu caracteristicile turiștilor din componența grupului.</p>	<p>- cum se menține starea de spirit favorabilă a turiștilor prin insuflarea încrederii reciproce și prin dezamorsarea stărilor tensionate dintre turiști</p> <p>- cum se menține climatul favorabil prin metode adecvate la situația existentă</p> <p>- cum se utilizează metodele în concordanță cu caracteristicile turiștilor</p>	<p>- amabilitate - tact - umor - persuasiune</p>
<p>3. Intermediază relațiile dintre turiști și personalul care prestează servicii turistice</p>	<p>3.1. Relațiile dintre turiști și personalul care prestează servicii turistice sunt mediate în scopul rezolvării problemelor apărute.</p> <p>3.2. Intermedierea relațiilor se face pe baza inițierii unui dialog între părțile implicate.</p> <p>3.3. Situațiile conflictuale sunt mediate prin asumarea unui rol imparțial.</p>	<p>- cum se intermediază relațiile dintre turiști și personalul prestator de servicii turistice</p> <p>- cum se intermediază relațiile pe baza inițierii unui dialog între părțile implicate</p> <p>- cum se mediază situațiile conflictuale prin asumarea unui rol imparțial</p>	<p>- solicitudine - amabilitate - tact - atenție - imparțialitate</p>

Gama de variabile

Metode utilizate în vederea creării unui climat favorabile turiștilor:

- comunicare
- destinderea prin umor a stărilor de spirit nefavorabile
- persuasiune
- mediere
- abaterea atenției.

Personalul din unități prestatoare de servicii:

- personal hotelier: recepționar, concierge, bagajist, cameristă
- personal din unități de alimentație publică: șef de sală, ospătar, barman
- ghizi locali
- șoferi
- supraveghetori, curatori, administratori, paznici, vânzători de bilete la obiectivele turistice.

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.

ASIGURAREA FORMALITĂȚILOR LA TRECEREA FRONTIEREI (unitate specifică)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a asigura condiții optime de trecere a frontierei de către turiști.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor
1. Informează turiștii asupra documentelor de călătorie	<p>1.1. Turiștii sunt informați asupra documentelor de călătorie necesare pentru trecerea frontierei</p> <p>1.2. Turiștii sunt informați despre valabilitatea documentelor de călătorie</p> <p>1.3. Turiștii sunt informați despre noutățile referitoare la documentele de călătorie.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cum se informează turiștii asupra documentelor de călătorie necesare pentru trecerea frontierei - cum se informează turiștii referitor la valabilitatea documentelor de călătorie - cum se informează turiștii despre noutățile referitoare la documentele de călătorie 	<ul style="list-style-type: none"> - seriozitate - conștiinciozitate - profesionalism
2. Informează turiștii asupra declarațiilor vamale	<p>2.1. Turiștii sunt informați asupra declarațiilor vamale la trecerea frontierei.</p> <p>2.2. Turiștii sunt informați înainte de sosirea la frontieră.</p> <p>2.3. Turiștii sunt informați despre ultimele reglementări internaționale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cum se informează turiștii despre privind declarațiile vamale la trecerea frontierei - cum se informează turiștii înainte de sosirea la frontieră - cum se informează turiștii despre ultimele reglementări internaționale 	<ul style="list-style-type: none"> - acuratețe - conștiinciozitate - sollicitudine

3. Informează turiștii asupra comportamentului la trecerea frontierei	3.1. Turiștii sunt informați în timp util referitor la comportamentul în relația cu autoritățile. 3.2. Informațiile sunt prezentate clar și concis. 3.3. Informațiile sunt în permanență înnoite, în funcție de noutățile apărute în legislație.	- cum se furnizează în timp util informațiile referitoare la comportamentul în relația cu autoritățile - cum se prezintă clar și concis informațiile - cum se înnoiesc în permanență informațiile, în funcție de noutățile apărute în legislație	- rigurozitate - conștiinciozitate - claritate - concizie
-----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

Gama de variabile

Documente de călătorie:

- pașapoarte
- asigurare medicală de călătorie
- voucher turistic
- bilete de transport (avion, tren)

Declarații vamale:

- asupra bunurilor
- asupra sumelor de bani în numerar

Modalitatea de transmitere a informațiilor:

- oral
- prin mijloace AV (pentru autocarele cu aparatura audio-video)
- pliante, broșuri.

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.

PROMOVAREA PATRIMONIULUI CULTURAL, NAȚIONAL ȘI UNIVERSAL (unitate specifică)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a comunica cu turiștii, în vederea promovării patrimoniului cultural, național și universal.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor
1. Furnizează informații despre cultura și civilizația românească	<p>1.1. Informațiile referitoare la stiluri și curente în arta și arhitectura românească, monumente românești înscrise pe lista UNESCO sunt furnizate cu profesionalism.</p> <p>1.2. Informațiile turistice furnizate se referă la obiectivele vizitate.</p> <p>1.3. Informațiile furnizate sunt detaliate, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cum se prezintă informațiile referitoare la stiluri și curente în arta și arhitectura românească, monumente românești înscrise pe lista UNESCO - cum se furnizează informații referitoare la obiectivele vizitate - cum se furnizează informații detaliate și accesibile 	<ul style="list-style-type: none"> - acuratețe - accesibilitate - profesionalism
2. Furnizează informații despre cultura și civilizația europeană	<p>2.1. Informațiile referitoare la stiluri specifice de artă și arhitectură, monumente istorice, de artă și arhitectură, muzee și colecții sunt furnizate cu profesionalism.</p> <p>2.2. Informațiile turistice furnizate se referă la obiectivele vizitate.</p> <p>2.3. Informațiile furnizate sunt detaliate, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cum se prezintă informațiile referitoare la stiluri specifice de artă și arhitectură, monumente istorice, de artă și arhitectură, muzee și colecții - cum se furnizează informații referitoare la obiectivele vizitate - cum se prezintă informații detaliate, accesibile turiștilor 	<ul style="list-style-type: none"> - acuratețe - accesibilitate - atractivitate

3. Prezintă informații despre patrimoniul cultural universal	3.1. Informațiile referitoare la monumente înscrise pe lista UNESCO a patrimoniului cultural universal sunt prezentate cu profesionalism. 3.2. Prezentarea unor resurse turistice culturale (orașe), care dețin cele mai multe atracții de interes turistic, se face cu promptitudine.	- cum se prezintă informațiile referitoare la monumente înscrise pe lista UNESCO a patrimoniului cultural universal - cum se face prezentarea unor resurse turistice culturale, care dețin cele mai multe atracții de interes turistic.	- precizie - acuratețe - profesionalism - promptitudine
--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

Gama de variabile

Informații de interes turistic:

- despre obiectivul vizitat
- despre itinerar
- despre localitățile tranzitate (istorice, geografice, arhitectură specifică)
- legende, datini, obiceiuri
- curiozități locale

Informații generale:

- legislative
- meteorologice
- despre activitățile care se pot practica în zonă
- despre interacțiunea cu autoritățile
- despre orarul unităților comerciale, poștale, bancare etc

Modalități de transmitere a informațiilor:

- oral
- prin distribuirea de broșuri, pliante
- prin mijloace AV (pentru autocarele cu aparatura audio-video)

Caracteristicile turiștilor din cadrul grupului:

- nivel de pregătire
- mediul socio-profesional
- vârsta.

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.

PROMOVAREA POTENȚIALULUI TURISTIC NAȚIONAL ȘI INTERNAȚIONAL (unitate specifică)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a comunica cu turiștii în vederea promovării potențialului turistic, național și internațional.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Prezintă informații despre potențialul turistic din România	<p>1.1. Informațiile privind la potențialul turistic natural, specific și antropoc din România sunt prezentate turiștilor.</p> <p>1.2. Informațiile turistice prezentate se referă la zonele vizitate.</p> <p>1.3. Informațiile sunt prezentate detaliat, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cum trebuie transmise informațiile referitoare la potențialul turistic natural, specific și antropoc - cum se prezintă informațiile turistice referitoare la zonele vizitate - cum se prezintă informațiile detaliat, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor. 	<ul style="list-style-type: none"> - precizie - acuratețe - profesionalism - accesibilitate
2. Furnizează informații despre potențialul turistic din Europa	<p>2.1. Informațiile despre potențialul turistic natural, specific și antropoc din Europa sunt furnizate cu profesionalism.</p> <p>2.2. Informațiile turistice furnizate se referă la zonele vizitate.</p> <p>2.3. Informațiile sunt furnizate detaliat, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cum se prezintă informațiile referitoare la potențialul turistic natural, specific și antropoc din Europa - cum se furnizează informațiile turistice referitoare la zonele vizitate - cum se furnizează informațiile detaliat, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor. 	<ul style="list-style-type: none"> - acuratețe - profesionalism - accesibilitate - atractivitate

<p>3. Prezintă informații despre principalele destinații turistice pe plan mondial</p>	<p>3.1. Informațiile despre la destinații ale turismului montan, balnear și de litoral sunt prezentate cu profesionalism.</p> <p>3.2. Informațiile turistice sunt prezentate cu referire la zonele vizitate.</p> <p>3.3. Informațiile sunt prezentate detaliat, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor.</p>	<p>- cum se prezintă în mod profesionist informațiile referitoare la destinații ale turismului montan, balnear și de litoral</p> <p>- cum se furnizează informațiile turistice referitoare la zonele vizitate</p> <p>- cum se furnizează informațiile detaliate, astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor.</p>	<p>- precizie</p> <p>- acuratețe</p> <p>- profesionalism</p> <p>- accesibilitate</p> <p>- solicitudine</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gama de variabile

Informații de interes turistic despre :

- obiectivul vizitat
- descrierea itinerarului
- localitățile tranzitate (istorice, geografice, arhitectura specifica)
- obiceiuri locale
- legende, datini, obiceiuri

Informații generale:

- legislative
- meteorologice
- despre activitățile care se practică în zonă
- despre orarul unităților comerciale, poștale, bancare etc.

Modalități de transmitere a informațiilor:

- oral
- prin distribuirea de broșuri, pliante
- prin mijloace AV (pentru autocarele cu aparatură audio-video)

Caracteristicile turiștilor din cadrul grupului:

- nivel de pregătire
- mediul socio-profesional
- vârsta

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.

ELABORAREA RAPORTULUI ACȚIUNII TURISTICE (unitate specifică)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a efectua ansamblul activității de bilanț asupra programului turistic desfășurat.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Centralizează documente administrative și financiare	<p>1.1. Documentele sunt centralizate în funcție de tipul lor.</p> <p>1.2. Documentele sunt centralizate pe tot parcursul excursiei, evitând pierderea sau deteriorarea lor.</p> <p>1.3. Documentele sunt centralizate pe fiecare etapă și pe fiecare serviciu prestat.</p>	<p>Persoana supusă evaluării demonstrează că știe și înțelege:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cum se face centralizarea documentelor în funcție de tipul lor - cum se face centralizarea pe tot parcursul excursiei, evitând pierderea sau deteriorarea lor - cum se face centralizarea pe fiecare etapă și serviciu prestat 	<ul style="list-style-type: none"> - precizie - rigurozitate - corectitudine - operativitate
2. Structurează informațiile privind activitatea turistică	<p>2.1. Informațiile sunt structurate pe tot parcursul programului turistic, pe baza documentelor existente.</p> <p>2.2. Informațiile sunt structurate în funcție de tipul și de importanța lor.</p> <p>2.3. Structurarea informațiilor se face astfel încât să permită crearea unei baze de date.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - cum se face structurarea informațiilor pe tot parcursul programului turistic, pe baza documentelor existente - cum se face structurarea informațiilor în funcție de tipul și de importanța lor - cum se face structurarea informațiilor astfel încât să permită crearea unei baze de date 	<ul style="list-style-type: none"> - rigurozitate - operativitate - corectitudine - profesionalism

3. Întocmește raportul final	<p>3.1. Raportul este întocmit pe baza datelor structurate și cumulate.</p> <p>3.2. Raportul este întocmit clar și la obiect, utilizând un limbaj de specialitate.</p> <p>3.3. Raportul este întocmit în detaliu, pe fiecare etapă a excursiei.</p> <p>3.4. Raportul este întocmit cu operativitate pentru a fi depus în timp util împreună cu dosarul acțiunii.</p>	<p>- cum se întocmește raportul pe baza datelor structurate și cumulate</p> <p>- cum se întocmește raportul clar și la obiect, utilizând un limbaj de specialitate</p> <p>- cum se întocmește raportul detaliat pe fiecare etapă a excursiei</p> <p>- cum se întocmește cu operativitate raportul pentru a fi depus în timp util, împreună cu dosarul acțiunii</p>	<p>- acuratețe</p> <p>- corectitudine</p> <p>- operativitate</p> <p>- conștiinciozitate</p>
4. Face recomandări pentru îmbunătățirea programului turistic	<p>4.1. Recomandările se fac pentru îmbunătățirea programului turistic.</p> <p>4.2. Recomandările se fac pe baza evaluării modului de derulare a programului.</p> <p>4.3. Recomandările sunt susținute de argumente.</p>	<p>- cum se formulează recomandările pentru îmbunătățirea programului turistic</p> <p>- cum se fac recomandările pe baza evaluării modului de derulare a programului</p> <p>- cum se susțin cu argumente recomandările din raport</p>	<p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p> <p>- seriozitate</p>

Gama de variabile

Documente justificative:

- facturi
- bonuri de decontare
- bilete de intrare la obiective
- note de plată
- decont pentru cheltuieli plată în numerar
- chitanța de restituire/încasare numerar la casierie.

Metode de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- rapoarte din partea altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- test scris
- test oral.